

Retrouvez ci-dessous la liste des problèmes rencontrés. Si vous pensez que votre problème n'y est pas repris ou si les solutions proposées ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez nous contacter par téléphone au 065/87.90.90 ou via notre formulaire de contact <https://www.hygea.be/topright/contact.html>.

Merci d'être le plus précis possible et de nous laisser une adresse mail pour que nous puissions vous recontacter ultérieurement au besoin.

## POUR CONSULTER LE NOMBRE DE QUOTAS DISPONIBLES SUR VOTRE CARTE D'ACCÈS RECYPARC, VOUS DEVEZ ÊTRE INSCRIT ET CONNECTÉ.

### •• 1. SI VOUS N'ÊTES PAS ENCORE INSCRIT :

Cliquez en bas à gauche du site sur le bouton « S'inscrire » :

- Complétez alors les champs « Prénom », « Nom », « N° de la carte Hygea », « Email » et « Mot de passe ». Attention, vous devez écrire votre adresse email dans son entièreté, sinon le message « Adresse email invalide » s'affichera. Vous devez également répéter votre adresse email ainsi que votre mot de passe. N'oubliez pas de cocher la case « Je ne suis pas un robot ».
- Cliquez sur le bouton mauve « Créer un compte ». Vous allez recevoir un email de confirmation. Rendez-vous dans votre boîte mail, pensez à bien vérifier vos spams et courriers indésirables. Cliquez sur le lien indiqué dans l'email pour valider votre inscription.

Si vous vous inscrivez et que le message suivant apparaît : « L'adresse email existe déjà », cela signifie que vous êtes déjà inscrit. Cliquez alors sur le bouton « Connectez-vous ».

### •• 2. SI VOUS ÊTES DÉJÀ INSCRIT :

Complétez les champs « Adresse email » et « Mot de passe ».

- Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ». Vous allez recevoir un email dans lequel vous pourrez encoder votre nouveau mot de passe.

Lorsque je veux me connecter, la phrase « Identifiants invalides » apparaît.

- Si vous n'arrivez pas à vous connecter et que vous possédez bien une carte d'accès, vérifiez que votre carte est reliée à un compte. Rendez-vous sur le formulaire d'inscription <https://quota.hygea.be/register/> pour vous créer un compte. L'identifiant est votre adresse email.

Lorsque je veux me connecter, le site indique que mon compte est désactivé.

- Assurez-vous de bien inscrire le bon mot de passe et la bonne adresse email. En cas d'oubli, vous pouvez toujours vous créer un nouveau mot de passe <https://quota.hygea.be/resetting/request>. Notez bien qu'il ne peut y avoir qu'un compte par carte d'accès.

Lorsque je clique sur le lien de confirmation, « erreur 404 » ou « erreur 500 » apparaît.

- Le lien de confirmation n'est actif qu'une seule fois. Vérifiez que votre compte est actif en vous connectant sur la plateforme.